

**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ¹**
**PUBLIC SATISFACTION WITH THE SERVICE OF THE ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION SECTION OF THE DISTRICT.
MUEANG LOPBURI. LOPBURI PROVINCE.**

อำพล เขียวล่อ ²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี โดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรม และประสบการณ์ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ งานบริการด้านต่างๆ ที่กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการ ประชากรที่ทำการศึกษาคือผู้ที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี โดยทำการสำรวจผ่านแบบสอบถาม และได้รับข้อมูลแบบสอบถามตอบกลับที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 400 ชุดแล้วจึงนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจ ปรับเปลี่ยน ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้อง และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง

ผลที่ได้จากการวิจัยทำให้ทราบถึงลำดับความพึงพอใจต่อไปนี้ คือ ด้านสถานที่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดที่ระดับ 4.6831 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48608 ด้านกระบวนการที่ระดับ 4.6733 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47017 ด้านการส่งเสริมการให้บริการที่ระดับ 4.6720 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47790 ด้านราคา ที่ระดับ 4.6575 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51925 ด้านบริการ ที่ระดับ 4.6530 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47892 ด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ระดับ 4.6340 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50980 ด้านบุคคลที่ระดับ 4.6296 ค่าส่วน

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51470 โดยผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขตลอดจนพัฒนาการบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู

ในส่วนของลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในด้าน ต่าง ๆ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน

คำสำคัญ : องค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู , ความพึงพอใจ , การให้บริการ

Abstract

This research has the objective To study the satisfaction of the people with the services of the Kong Thanu Sub district Administrative Organization Mueang Lopburi, Lopburi Province. By using the factors of marketing mix, consisting of product (Product) factor, price factor (Price), distribution channel factor (Place), marketing promotion factor (Promotion), personal factor (People) or employee (Employee) factor. Physical Evidence and Presentation Process factors. Demographic, behavioral and experience factors, which were gender, age, education level, occupation, income of the service users. Various services, that the sample group used to use the service Study population. Is those who come to use the service of the Kong Thanu Sub district Administrative Organization Mueang Lopburi District Lopburi Province By conducting a survey through a questionnaire A total of 400 sets of complete questionnaires were received, and the data was then analyzed for decision making, adjustment, improvement and service development in accordance with And truly respond to the needs of the users.

The results of this research indicate that the order of satisfaction is the following: location side at the most agree level at 4.6831, standard deviation of 0.48608, process side at level 4.6733, standard deviation of 0.47017, promotion. Service at level 4.6720, standard deviation of 0.47790, price at level 4.6575, standard deviation of 0.51925, service at level 4.6530, standard deviation of 0.47892, physical appearance at level 4.6340, standard deviation of 0.50980. Person side at level 4.6296, standard deviation of 0.51470. The results obtained from this research can be used to improve and improve the service. To comply with the needs of the people who use services of the Kong Thanu Sub district Administrative Organization.

In terms of demographic characteristics which affect the satisfaction of the services of the Kong Thanu Sub district Administrative Organization Mueang Lopburi District In Lopburi Province, in different areas, it was found that different sexes had no different overall satisfaction, different age, and overall satisfaction was different. Different educational levels had different overall satisfaction. Different professions have different overall preferences. And the average monthly income was different, overall satisfaction was different.

Keywords : Kong Thanu Sub district Administrative Organization , Satisfaction , services

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนูเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสำคัญกับการพัฒนาการทำงานและการบริหารเพื่อสร้างการบริการที่ดีให้กับประชาชน การที่จะพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงานเพื่อจุดมุ่งหมายสูงสุดในการตอบสนองความต้องการและสร้างความสุขให้กับประชาชนได้นั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความคุณภาพในการให้บริการ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการอันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุก ๆ ด้าน ดังนั้นเพื่อเป็นการติดตามผลการดำเนินงานและเพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น

ผู้วิจัยจึงทำการวิจัยครั้งนี้เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนูเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการทำงานและสร้างการบริการที่ดีให้กับผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างประเภทของบริการกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี มีความแตกต่างกันตามลักษณะของประชากร
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอ เมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี มีความแตกต่างกันตามประเภทของบริการที่ได้รับบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประชาชนที่มาใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่ ตำบลโก่งธนู จำนวน 4,853 คน (อ้างอิงจากข้อมูลประชากรปี 2562) ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้มาจากการ สุ่มตัวอย่างแบบง่ายและขนาดตัวอย่างได้มาโดยการคำนวณโดยใช้วิธีคำนวณหาขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)

ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ คือ ภายในตำบลโก่งธนู ทั้ง 14 หมู่บ้าน

ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการมาใช้บริการของประชาชนภายในตำบลโก่งธนู ในปี 2563 จนถึงวันที่ 15 ตุลาคม 2563

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ภายใต้กรอบแนวคิดในการศึกษาโดยใช้แนวคิดการตลาดด้านการบริการ (7Ps) ได้แก่

1. Product = สินค้าหรือบริการ
2. Price = ราคาที่เหมาะสม
3. Place = สถานที่จัดจำหน่าย
4. Promotion = ส่งเสริมการขาย
5. People = คน
6. Process = กระบวนการ
7. Physical Evidence = สิ่งปรากฏในสายตาลูกค้า

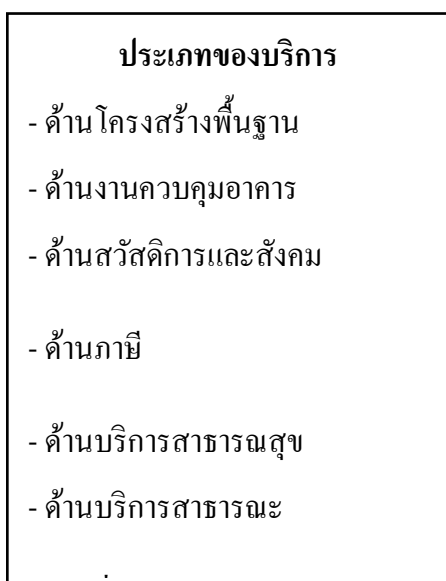
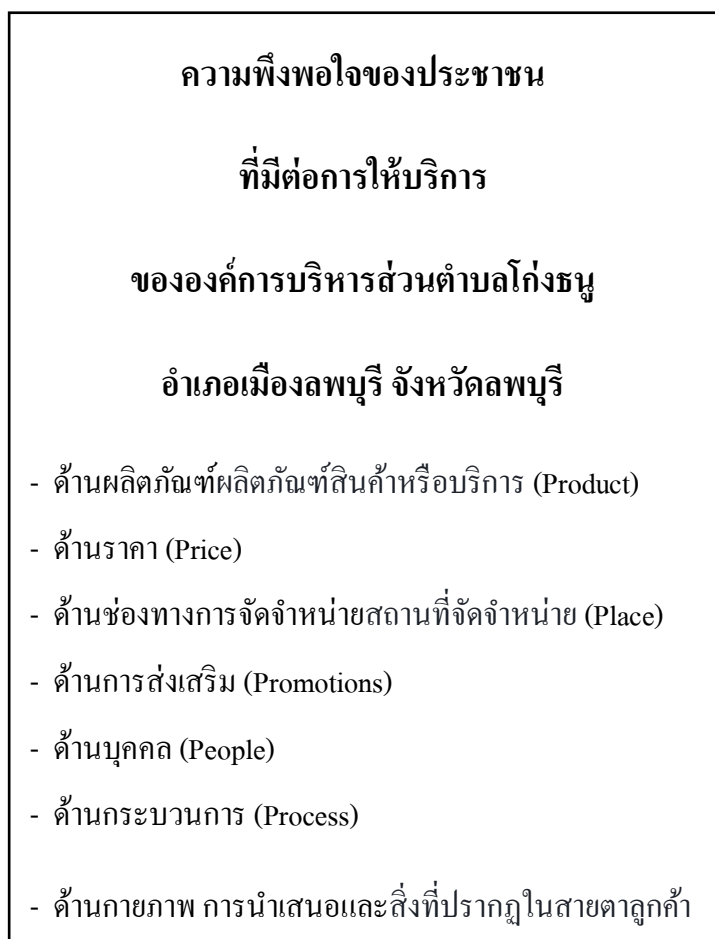
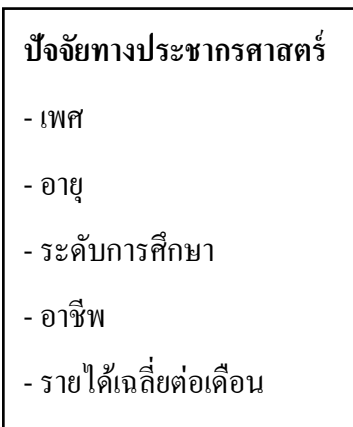
กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

(Independent Variable)

(Dependent Variable)



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิธีการสำรวจ (Survey Research) และนำมาวิเคราะห์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำแนกตามปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 ระเบียบวิธีวิจัย
- 3.2 ประชากรและตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำนวน 4,853 คน โดยผู้วิจัยได้นำมาคำนวณหาขนาดของตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรของ ยามาเน่ (Yamane.1973: 725) ซึ่งกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนไว้ที่ 0.05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 399 คน ซึ่งผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมทั้งหมด 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บข้อมูลในการวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้และเอกสารที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วย โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ประเภทของบริการที่มารับบริการหรือเคยมารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบ Likert Scale

การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ โดยการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยการเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการในปี 2563 จนถึงวันที่ 15 ตุลาคม 2563 โดยวิธีแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการจนได้ครบจำนวนตามต้องการโดยเริ่มเก็บข้อมูลผู้มาใช้บริการปี 2563 ถึงวันที่ 15 ตุลาคม 2563 จนได้ข้อมูลตัวอย่างตามที่ต้องการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นเพื่อให้ทราบลักษณะของกลุ่มตัวอย่างส่วนสถิติพรรณนาผู้วิจัยจะวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้แก่ข้อมูลส่วนบุคคล และ ความพึงพอใจ

2. การวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานการวิจัยสมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี มีความแตกต่างกันตามลักษณะของประชากร สถิติอ้างอิง (Inference Statistics) ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ t-Test หรือ Anova

3. การวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานการวิจัยสมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี มีความแตกต่างกันตามพฤติกรรมการใช้บริการ สถิติอ้างอิง (Inference Statistics) ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ t-Test

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจพบว่า ประชาชนในตำบลโก่งธนูมีระดับความ พึงพอใจต่อการให้บริการในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับ 4.6575 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44123 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความเห็นระดับมากที่สุดคือ ด้านสถานที่ ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับ 4.6831 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48608 ด้านกระบวนการ ที่ระดับ 4.6733 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47017 ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ที่ระดับ 4.6720 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47790 ด้านราคา ที่ระดับ 4.6575 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51925 ด้านบริการ ที่ระดับ 4.6530 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47892 ด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ระดับ 4.6340 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50980 ด้านบุคคลที่ระดับ 4.6296 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51470 ตามลำดับ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู
เพศ	t-Test = 2.384 , Sig = 0.123 , (ไม่แตกต่าง)
อายุ	Anova = 3.399 , Sig = 0.005 , (แตกต่าง)
ระดับการศึกษา	Anova = 3.007 , Sig = 0.011 , (แตกต่าง)
อาชีพ	Anova = 3.607 , Sig = 0.003 , (แตกต่าง)
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Anova = 2.508 , Sig = 0.030 , (แตกต่าง)

1. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู สรุปได้ว่า

ประชาชนในตำบลโก่งธนู ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ประชาชนในตำบลโก่งธนู ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ประชาชนในตำบลโก่งธนู ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ประชาชนในตำบลโก่งธนู ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ประชาชนในตำบลโก่งธนู ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ประเภทของบริการ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อประเภทของบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ไฟฟ้า/ประปา/สาธารณสุข/โทรคมนาคม)	t-Test = 1.130 , Sig = 0.259 , (ไม่แตกต่าง)
2. ด้านงานควบคุมอาคาร (ขออนุญาตก่อสร้าง/ต่อเติม/ขุดดิน/ถมดิน)	t-Test = 1.318 , Sig = 0.188 , (ไม่แตกต่าง)
3. ด้านสวัสดิการและสังคม (เด็ก/ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ)	t-Test = -0.955 , Sig = 0.340 , (ไม่แตกต่าง)
4. ด้านภาษี (ภาษีโรงเรือน/ที่ดิน/ร้านค้า)	t-Test = 2.526 , Sig = 0.012 , (แตกต่าง)
5. ด้านบริการสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ/ตรวจสอบสุขภาพ/ตรวจเยี่ยมผู้ป่วย)	t-Test = -3.878 , Sig = 0.000 , (แตกต่าง)
6. ด้านบริการสาธารณะ (การจัดการศึกษา/การบริหารจัดการขยะ)	t-Test = -3.858 , Sig = 0.000 , (แตกต่าง)
7. ด้านอื่นๆ	t-Test = 0.858 , Sig = 0.392 , (ไม่แตกต่าง)

2. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับประเภทของบริการกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู สรุปได้ว่า

ประเภทของการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ประเภทของการบริการด้านงานควบคุมอาคาร มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ประเภทของการบริการด้านสวัสดิการและสังคม มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ประเภทของการบริการด้านภาษี มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ประเภทของการบริการด้านบริการสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ประเภทของการบริการด้านบริการสาธารณะ มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ประเภทของการบริการด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนในตำบลโก่งธนูมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับ 4.6575 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44123 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2553 : บทสรุปผู้บริหาร) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลโคกพุทรา อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ประชาชนในตำบลโก่งธนู ที่มีอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ แวหะมะ จินาแหว และอริยา คูหา (2553) ได้วิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส พบว่ากลุ่มอายุต่างก็มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

5.2.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ การบริการด้านภาษี การบริการด้านบริการสาธารณสุข และการบริการด้านบริการสาธารณะ มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี มีความแตกต่างกันตามลักษณะของประชากร และสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี มีความแตกต่างกันตามประเภทของบริการที่ได้รับบริการ

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ประเภทของการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประเภทของการบริการด้านงานควบคุมอาคาร ประเภทของการบริการด้านสวัสดิการและสังคม และประเภทของการบริการด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยแต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี เพศ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาด้านที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับน้อยสุด คือ มีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านบริการ ควรปลูกฝังวัฒนธรรมในองค์กร ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด หัวหน้างานต้องตรวจตราการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด ผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่และให้นำผลการประเมินมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาความดีความชอบ มีการอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีคุณสมบัติได้ตามมาตรฐาน
2. ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรมีการจัดสถานที่ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้เพียงพอ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีความสวยงามและปลอดภัย
3. ด้านบุคคล ควรพัฒนาบุคลากรให้มีกิจกรรมยามาที่ตี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้ถ้อยคำที่ไพเราะ สุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ มีความเต็มอกเต็มใจใ้บริการ ให้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบล โโก่งธนู ควรจะได้มีการศึกษาทั้งจังหวัด
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาผู้มาใช้บริการเท่านั้น ควรจะได้มีการศึกษาการให้บริการ ด้านอื่น ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการไปแล้ว เพื่อจะได้ทราบว่าผลงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วนั้นตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือไม่ และอยู่ในระดับใด

References

- Kotler, P. (1994). Marketing Management: Analysis Planning Implementation and Control. (8th ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall.
- Kotler, P. (2000). Marketing management : Analysis, planning, implementation and control(9 th ed.). Englewood Cliffs : Prentice Hall.
- Lovelock, L. & Wright. K. (2011). Principles of service marketing and management. (2 nded.).New Jersey: Pearson Education.
- Millet, J. D. (1954). Management in Public Science. New York: McGraw - Hill.
- Morse, N. C. (1955). Satisfaction in the White Collar Job. Michigan: University of Michigan Press
- The Life cycle. Boston: MA.Little Brown.
- Shelly Maynard W. (1975). Responding to social change. Pennsylvania: Dowden, Hutchison
- Weber, Max. (1966). The Theory of Social and Economic Organization. Trans. By A.M. Henderson and Talcott Person. 4th ed. New York: The Free Press.